Maison de l'Emploi, de la Formation Professionnelle et de l'Insertion de l'Est

(tout le monde s'y retrouve)

Les Services à la Personne

sur le bassin EST

Philippe PAYET

MEFPIE

Sommaire

I°) PRESENTATION 3

II °) HISTORIQUE 3

A) CADRE REGLEMENTAIRE 3

Services à la famille 5

Services aux personnes dépendantes 5

Services de la vie quotidienne 6

B) LA DEMANDE D'AGREMENT 7

C) RENOUVELLEMENT D'AGREMENT/CERTIFICATION DE SERVICES 8

III °) LES RECRUTEMENTS 8

A) L'EMPLOI DIRECT 8

B) L'EMPLOI INDIRECT 8

IV°) ÉTAT DES LIEUX 8

A) SIX STRUCTURES DE FORMATION TOUCHANT LES SERVICES A LA PERSONNE SONT RECENSEES SUR LE BASSIN D'EMPLOI EST. 10

B) LES FORMATIONS PROPOSEES PAR CES STRUCTURES SONT DIVERSES ET VARIEES 11

C) LES FREINS AU DEVELOPPEMENT DES SERVICES A LA PERSONNES 11

V°) RESULTAT DE L'ENQUETE DU SERVICE A LA PERSONNE DANS L'EST. 12

ETABLISSEMENT 12

FORMATION 16

RECRUTEMENT 16

PREVISIONS 17

EN RESUME 18

ANNEXE 19

QUESTIONNAIRE SUR LE SERVICE A LA PERSONNE DANS L'EST 20

I°) Présentation

Le développement des services à la personne est un des enjeux majeurs de demain à relever sur le territoire Est. Ce secteur d'activité doit répondre à un double objectif.

Un objectif social : faire face aux nouveaux besoins en matière de services liés au vieillissement de la population et l'augmentation des situations de dépendances.

Un objectif économique : créer les conditions favorables à l'éclosion de nouvelles structures permettant de répondre aux besoins de la population et de générer des emplois dans un secteur d'activité qui est devenu au fil du temps, un gisement important d'emploi.

II °) Historique

Depuis 1945, le dispositif d'aides aux services à la personne s'est mis en place sur le territoire français et subventionné par l'État. Au lendemain de la Seconde Guerre mondiale et ce, jusqu'en 1980 ce secteur est dominé par un système de régulation publique d'aide aux familles sur la base de critères sociaux.

Depuis une vingtaine d'années, c'est-à-dire à la seconde partie des années 1990 qu'émerge timidement un double objectif de réponse à des besoins sociaux et de créations d'emploi.

Relevant à la fois des champs économiques, sociaux et sanitaires, le secteur des services à la personne ne passe plus désormais par les services proposés par la puissance publique, mais par la mise en œuvre de politiques incitatives à l'émergence d'un marché dynamique.

C'est d'ailleurs dans cette logique que se sont inscrits les Plans I et II de développement des services à la personne, qui sont respectivement le Plan Borloo en 2006 et le Plan II de 2009.

a) Cadre réglementaire

Les services à la personne créent un lien entre les besoins des particuliers (personnes âgées, porteuses de handicaps, jeunes, actifs) et des employés. Lien renforcé par la mise en place de réduction d'impôt, d'un mode d'emploi facilité par le CESU (Chèque Emploi Service Universel).

Grâce à ses liens renforcés, les services à la personne forment un cadre légal pour les entreprises et les associations agréées, visant à développer la qualité des services proposés.

Ils regroupent l'ensemble des services contribuant au bien-être des personnes à leur domicile.
Ces services à la personne se déclinent en trois grands domaines de services :

- les services à la famille,
- les services de la vie quotidienne,
- les services aux personnes dépendantes.

Entre 2005 et 2006, est créée l'ANSP (Agence Nationale des Services à la Personne) qui est chargée de promouvoir et de développer la qualité de ce secteur, dans le cadre du plan de cohésion sociale édité par le ministre Jean-Louis BORLOO en 2006.

Ce plan fixe à l'ANSP des missions précises quant au développement des services à la personne. Elle a pour mission de coordonner l'activité des ministères concernés par le service à la personne avec l'objectif que l'ensemble des acteurs du secteur puisse identifier un acteur unique afin de faciliter les procédures.

Ces missions sont fixées par l'article D.129-16 du Code du travail (décret n° 2005-1281 du 14 octobre 2005), et tiennent en six points :

- soutenir l'émergence de nouveaux services,
- favoriser la promotion et la qualité de service,
- assurer un rôle d'observatoire statistique,
- impulser la négociation collective,
- assurer le développement du CESU,
- assurer l'information.

Des objectifs précis ont été définis par le plan de développement des services à la personne. Car ce secteur présente un vivier d'emploi important pouvant contribuer partiellement à la résorption du chômage.

Le plan de développement des services à la personne se donne ainsi comme objectifs les tâches suivantes :

- solvabiliser les services pour les rendre accessibles au plus grand nombre de personnes et de foyers,
- accroître et structurer l'offre de services en remédiant à l'émiettement des opérateurs,
- développer davantage la qualité des services proposés et rendus,
- qualifier et professionnaliser les intervenants,

- satisfaire une demande sociale forte de la part des citoyens,
- créer de nombreux emplois professionnalisés et mieux rémunérés.

Les activités du service à la personne s'exercent uniquement au domicile des personnes ou dans leur environnement immédiat si elles contribuent au maintien à domicile des personnes.

Toutes les activités du SAP sont référencées dans le décret n° 2005-1698 du 29 septembre 2005, complété par le décret n° 2007-864 du 14 mai 2007 qui fixe la liste des activités des services à la personne à domicile éligible à l'obtention d'un agrément :

Services à la famille

- Garde d'enfants à domicile,
- Garde d'enfants hors domicile par une assistante maternelle agréée,
- Accompagnement d'enfants dans leurs déplacements,
- Soutiens scolaires ou cours à domicile,
- Assistance informatique, y compris livraison de matériel informatique, installation et mise en œuvre de matériels et logiciels, maintenance logicielle,
- Assistance administrative.

Services aux personnes dépendantes

- Garde-malade à l'exclusion des soins,
- Assistance aux personnes âgées ou dépendantes pour accomplir les actes simples du quotidien, à l'exception d'actes de soins, relevant d'actes médicaux,
- Assistance aux personnes handicapées pour accomplir les actes essentiels du quotidien, y compris le recours à un interprète en langue des signes, un technicien de l'écrit ou un codeur en langage parlé complété,
- Aide à la mobilité et au transport des personnes,
- Accompagnement dans leurs déplacements de personnes âgées ou handicapées (promenades, transports, actes de la vie courante),
- Conduite du véhicule personnel du domicile au travail, sur le lieu de vacances ou pour effectuer des démarches administratives,
- Soins d'esthétique pour les personnes dépendantes,
- Soins et promenade d'animaux de compagnie, à l'exception des soins vétérinaires et du toilettage

Services de la vie quotidienne

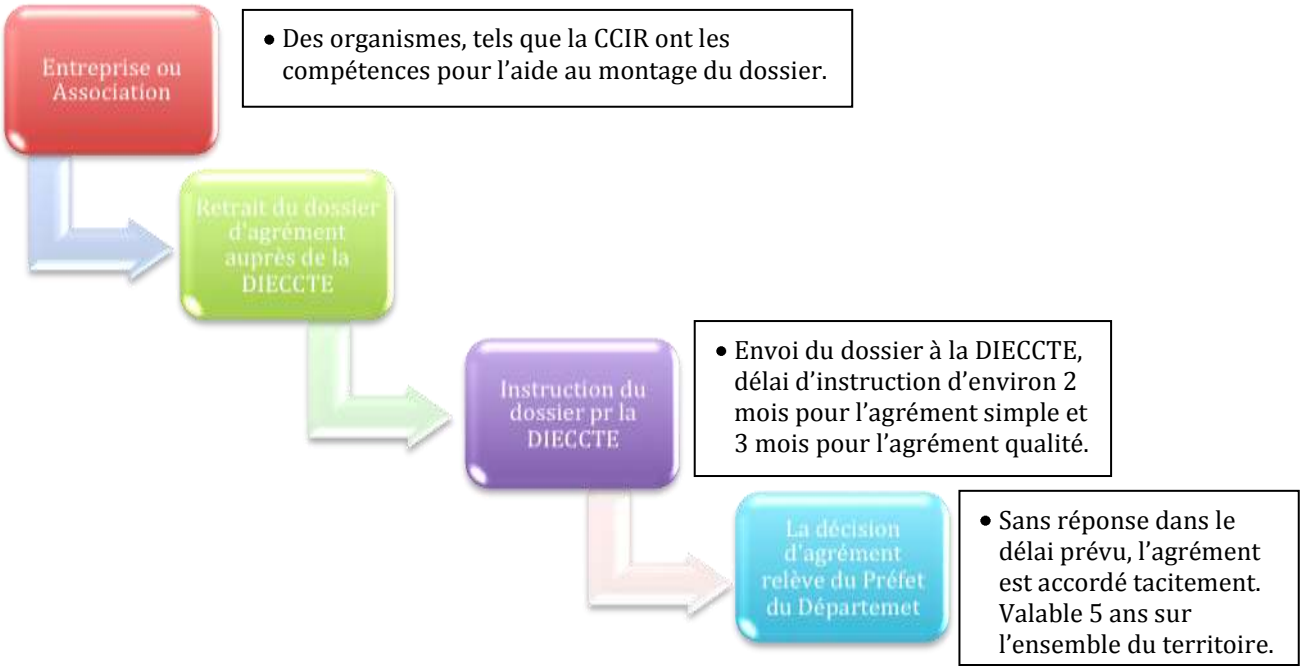
- Entretien de la maison et travaux ménagers,
- Collecte et livraison de linge repassé,
- Petits travaux de jardinage, y compris les travaux de débroussaillage (effectués au moyen du matériel mis à disposition par le particulier),
- Prestations de petit bricolage (tâches occasionnelles ne nécessitant pas une qualification professionnelle),
- Maintenance, entretien et surveillance temporaire de la résidence principale ou secondaire,
- Préparation de repas et commissions,
- Livraison de repas,
- Livraison de courses,
- Mise en relation (recours à une enseigne nationale, c'est-à-dire à un service téléphonique ou internet qui recherche et oriente le particulier vers des professionnels des services à la personne),
- Téléassistance et visio-assistance (service d'assistance à distance qui relie une personne à une centrale d'écoute et aux services d'urgence).

Afin de s'assurer de la qualité des prestations des différentes structures, et d'apporter des gages quant à la compétence des personnel, les organismes sont soumis à un agrément basé sur des critères objectifs et rassemblés au sein d'un cahier des charges :

- l'Agrément Simple : facultatif, mais c'est un gage de sérieux. Il doit être demandé pour les organismes souhaitant proposer les services à la personne et désireux d'obtenir des avantages sociaux et fiscaux.

- l'Agrément Qualité : il est obligatoire pour les organismes qui s'adressent aux publics fragiles, tels que les enfants de moins de 3 ans, les personnes âgées de 60 ans et plus et les personnes handicapées (cf. : liste des services soumis à l'agrément qualité et l'arrêté du 24 novembre 2005).

b) La demande d'agrément


Entreprise ou Association
• Des organismes, tels que la CCIR ont les compétences pour l'aide au montage du dossier.
Retrait du dossier d'agrément auprès de la DIECCTE
Instruction du dossier pr la DIECCTE
• Envoi du dossier à la DIECCTE, délai d'instruction d'environ 2 mois pour l'agrément simple et 3 mois pour l'agrément qualité.
La décision d'agrément relève du Préfet du Départemet
• Sans réponse dans le délai prévu, l'agrément est accordé tacitement. Valable 5 ans sur l'ensemble du territoire.

Le législateur a souhaité simplifier et clarifier le régime des agréments et leurs renouvellements. La loi du 23 juillet 2010 réformant le secteur a notamment supprimé l'Agrément Simple ; l'agrément est uniquement obligatoire pour les activités destinées aux publics fragiles et n'impose plus l'obligation « d'activité exclusive ». La procédure déclarative permettra le bénéfice des diverses dispositions fiscales et sociales attachées au secteur. Dès l'entrée en vigueur du décret d'application, déclaration et demande d'agrément seront totalement dématérialisées.

c) Renouvellement d'agrément/Certification de services

L'agrément est délivré pour une durée de 5 années et il est renouvelable. Les demandes de renouvellement d'agrément sont à formuler auprès de l'Unité Territoriale (UT) de la DIECCTE du lieu où vous avez votre siège social. Elles doivent être déposées 3 mois au moins avant la date d'expiration de l'agrément en cours. Les structures doivent également fournir un rapport d'évaluation externe au plus tard 6 mois avant la fin de l'agrément en cours, sauf s'ils sont certifiés auquel cas ils transmettent leur certification 6 mois avant la fin de l'agrément en cours.

III °) Les recrutements

Pour bénéficier des services à la personne, le particulier a la possibilité de choisir l'emploi direct et l'emploi indirect.

a) L'emploi direct

C'est le fait qu'un particulier emploie, à son domicile privé, un salarié pour faciliter la vie quotidienne en l'accompagnant dans ces tâches ménagères, en gardant ses enfants ou en entretenant son jardin. L'employeur gère lui-même son salarié ou peut déléguer le suivi administratif à une association mandataire. Dans tous les cas, il est employeur : il applique une convention collective. Le gré à gré n'existe pas et l'on parle par conséquent d'emploi direct.

b) L'emploi indirect

Lorsque l'intervenant au domicile est salarié par une association prestataire, il est mis à disposition d'une famille ou d'une personne âgée : il dépend alors de la branche professionnelle de l'aide à domicile et des trois conventions collectives qui la structurent.

IV°) État des lieux

La Réunion totalise 839 500 habitants (au 1er janvier 2012), ce qui fait d'elle le DOM (Département d'Outre Mer) le plus peuplé.

Le secteur du service à la personne semble bien être implanté sur l'île de la Réunion avec 12 000 salariés en 2006. 6 % des salariés réunionnais travaillent dans ce secteur d'activité.
15 000 ménages réunionnais ont eu recours aux services à la personne. En 2020, les ménages faisant appel aux Services à la Personnes pourraient augmenter de 60 % (INSEE partenaire n°7-novembre 2009).

L'emploi dans ce secteur se fait sous deux formes :

- l'emploi direct par des particuliers est le plus fréquent à la Réunion car 9 200 salariés travaillent pour 10 500 particuliers employeurs,

- l'emploi par des Organismes Agréés des Services aux Personnes (OASP) qui vendent aux ménages des services réalisés par leurs salariés (environ 2 800 salariés).

Une minorité de ces salariés (1,7 %) travaillent à la fois pour un OASP et pour un particulier employeur.

Sur le bassin d'emploi Est, on recense 711 intentions d'embauche (*source : Pôle Emploi, Enquête BMO 2012*) sur des postes d'agents d'entretien, d'employés de maison, de jardiniers, mais aussi dans le domaine de la coiffure et de l'esthétique, des postes proches du secteur des services à la personne.

A l'horizon 2020, la microrégion Est comptera 22 000 habitants âgés entre 65 et 99 ans. Il est nécessaire d'accentuer davantage l'effort sur les activités se rapprochant de près ou de loin aux besoins de cette tranche de la population.

Il est important également de prendre en considération les personnes dépendantes et handicapées dont les structures d'accueil sont insuffisantes. Si l'on se réfère à ces publics et si l'on tient compte des activités des services à la personne, on peut mettre en exergue les prestations possibles suivantes :

- l'aide à la réalisation des tâches quotidiennes (entretien de la maison, du jardin, etc.)
- tenir compagnie à ces personnes âgées, isolées parfois malades ou dépendantes,
- l'esthétique et la coiffure.
- les courses et les démarches administratives (traitement du courrier divers, etc.),
- transport selon les besoins (exemple : promenade, courses)

Le problème de la main-d'œuvre qualifiée se pose d'ores et déjà et on doit d'emblée prévoir du personnel qualifié et attentionné comme des :

- aide à domicile/auxiliaire de vie sociale,
- coiffeur et esthéticien à domicile,
- aide médico-psychologique.

a) Six structures de formation touchant les Services à la Personne sont recensées sur le bassin d'emploi EST.

Structures	Adresse	Commune
CFER Est	180, Rue de la Gare	Saint-André
IRTS	1, Rue Sully BRUNET	Saint-Benoît
SYNERGIE OI	2, Rue des Lilas – Zone Artisanale	Bras-Panon
MFR	35, Rue Adolphe Arzal	Plaine des Palmistes
Lindigo Formation	347, Chemin Cholet	Saint-André
Lycée IV de Saint-Benoît	4, Chemin des 3 frères	Sainte-Anne

Tableau : Organisme de formation Réunion Est.

b) Les formations proposées par ces structures sont diverses et variées

Structures	Formations proposées
CFER Est	• Assistante de vie aux familles
IRTS	• Diplôme d'État d'auxiliaire de vie sociale • Diplôme d'État d'aide médico-psychologique
Lindigo Formation	• Baccalauréat professionnel esthétique • Baccalauréat professionnel coiffure • Baccalauréat professionnel cosmétique/parfumerie
SYNERGIE OI	• CAP Petite enfance • D.E. Auxiliaire de Vie Sociale • Préparation au concours ATSEM
MFR Plaine des Palmistes	• CAP Service en Milieu Rural
Lycée IV de Saint-Benoît	• BTS Service prestation Service Sanitaire et Social • Baccalauréat Professionnel Soins services en structure • CAP Petite Enfance • MC Aide à domicile

Tableau : Listing des formations proposées, Réunion Est.

L'enquête menée a permis de dénombrer les entreprises ou associations proposant des services à la personne sur le territoire de la CIREST.

Il est possible dés lors de rédiger une cartographie des entreprises et des formations présentes sur notre bassin (cf. tableau ci-joint).

c) Les freins au développement des services à la personnes

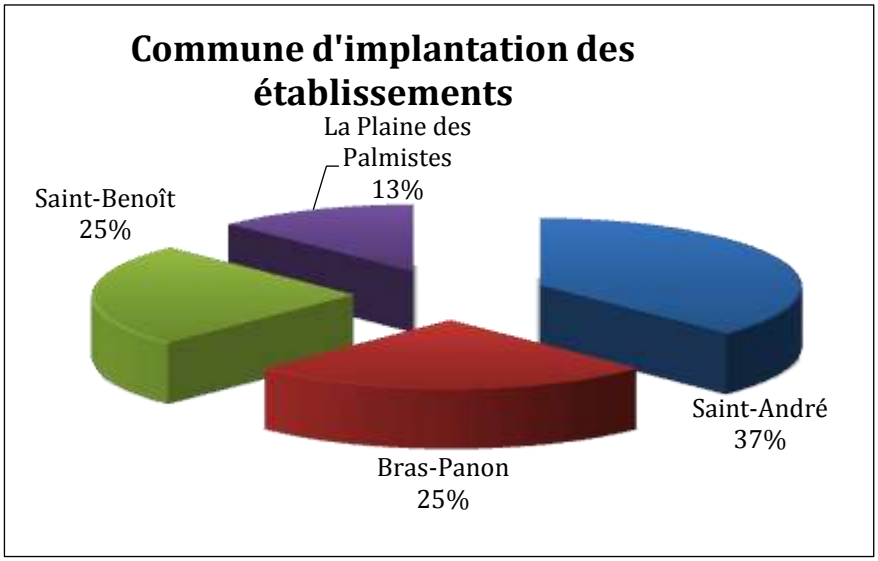
Sur le bassin Est, le développement des services à la personnes est contrarié par une méconnaissance du dispositif par la population et des aides allouées par l'état et les collectivités locales (le crédit ou la réduction d'impôt, le ticket CESU, …), par la faiblesse des revenus de la population la microrégion Est qui est la plus basse de la Réunion avec un revenu médian par UC de 8 501 € (un nombre faible de ménages imposables).

V°) Résultat de l'enquête du Service à la personne dans l'Est.

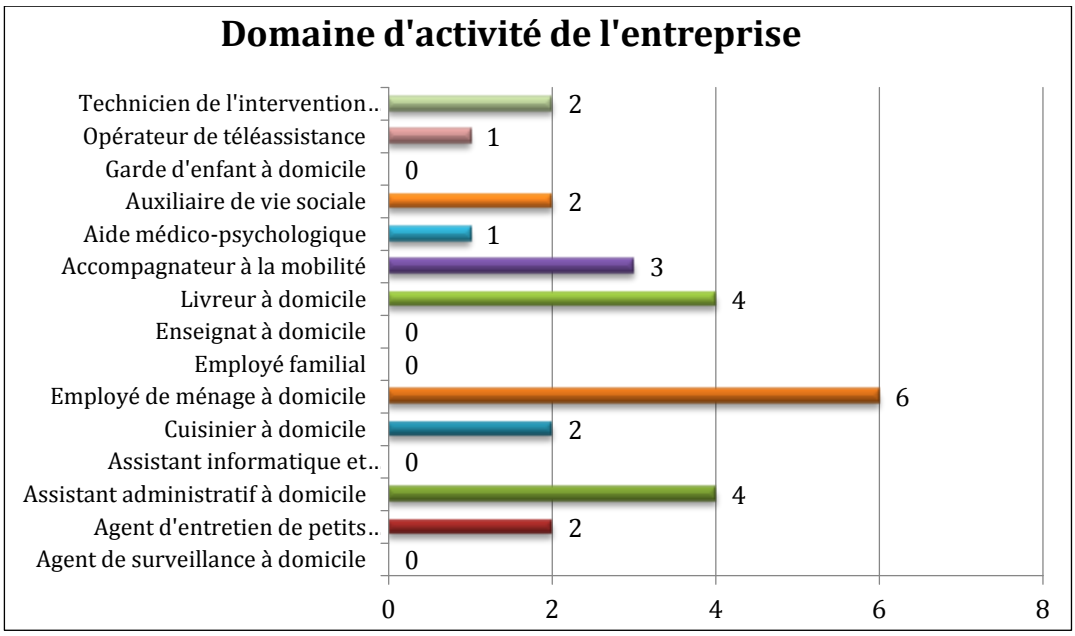
Sur le territoire de la CIREST, nous avons pu recenser et interroger 12 entreprises et associations proposant des prestations dans le cadre du service à la personne. Au sein de ces 12 entités, nous retrouvons les Centres Communaux d'Actions Sociales des différentes communes de l'Est.

Le dépouillement de cette enquête s'est fait qu'avec huit structures car nous n'avons pu rencontrer les CCAS de Sainte-Rose, de Saint-Benoît et de Saint-André. Concernant le CCAS de la commune de Salazie, il ne propose aucun accompagnement pouvant être pris en compte par les services à la personne.

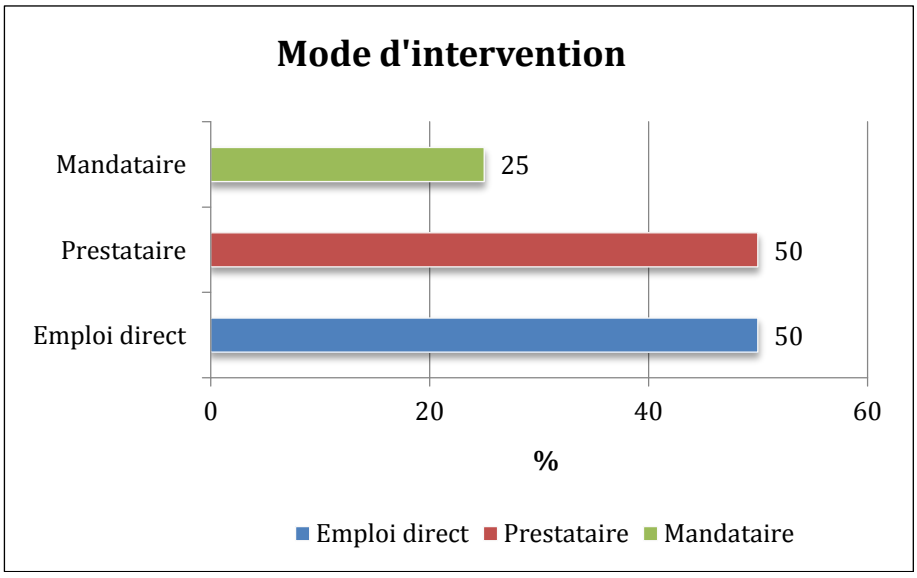
Etablissement



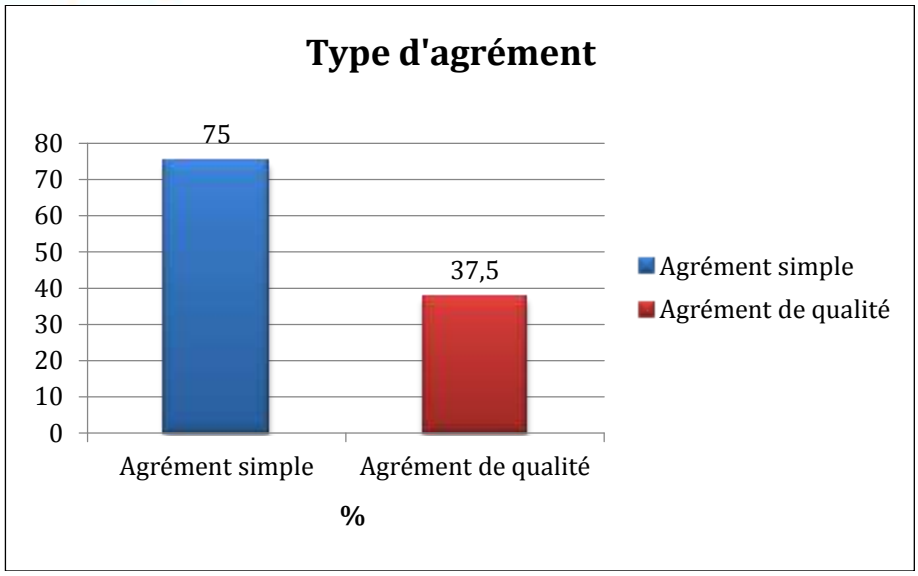
Lors de cette enquête, les entreprises interrogées sont majoritairement implantées sur la commune de Saint-André.



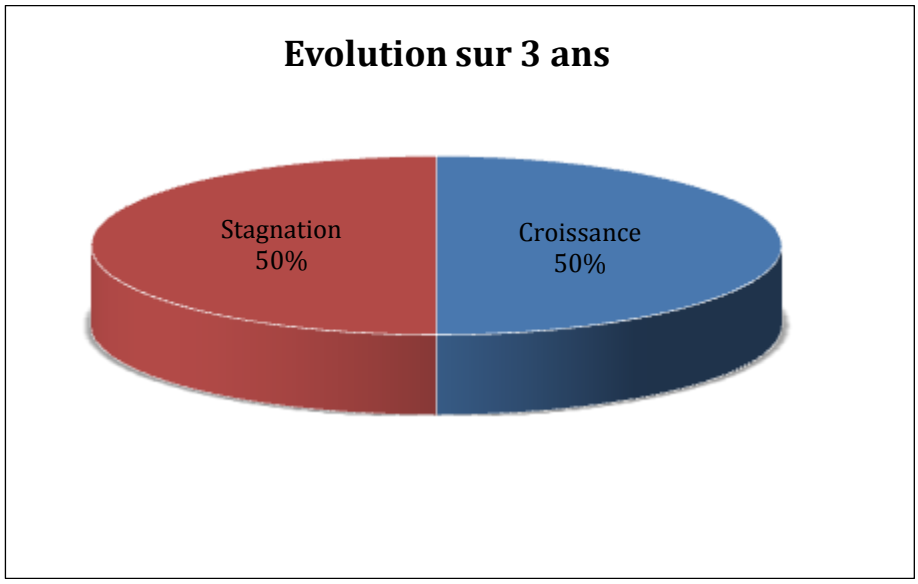
Ces entreprises proposent principalement des prestations de ménage à domicile. Puis viennent les prestations de livreur à domicile et d'assistant administratif à domicile.



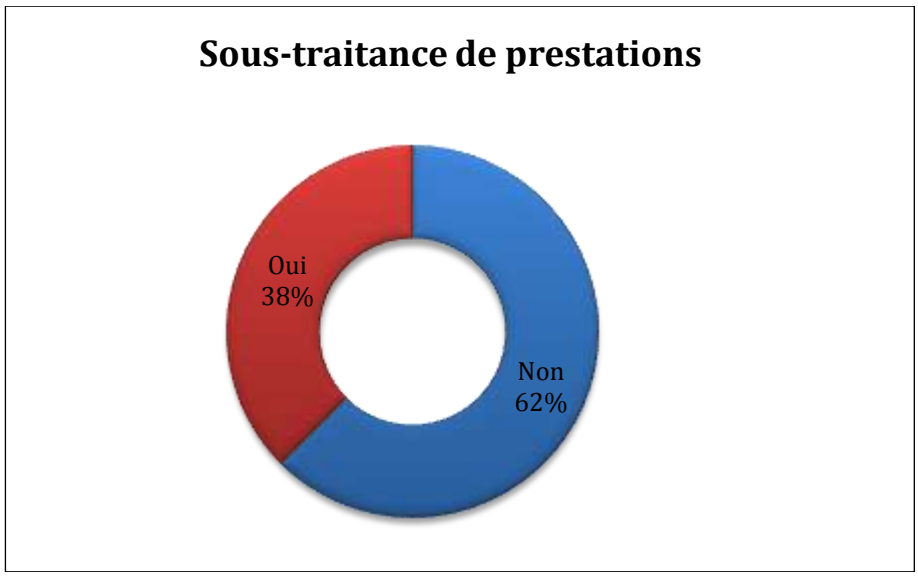
Les entreprises interviennent principalement en ayant recours à des emplois directs ou par l'intermédiaire d'un prestataire.



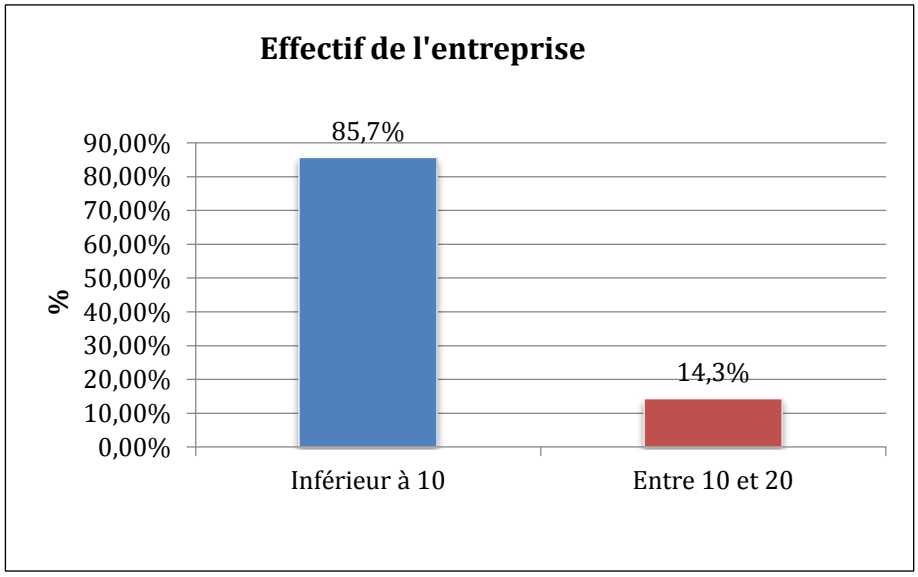
Plus de 37 % des entreprises sondées possèdent l'agrément qualité, ce qui leur permet de proposer des prestations aux jeunes de moins de trois ans, aux personnes âgées et aux personnes porteuses de handicap.



Depuis ces 3 dernières années, 50 % des structures enquêtées ont vu leurs activités s'accroître, mais aucune d'entre elles n'a connu une baisse de l'activité.



38 % des personnes interrogées sous-traitent une partie ou la totalité de leurs prestations.



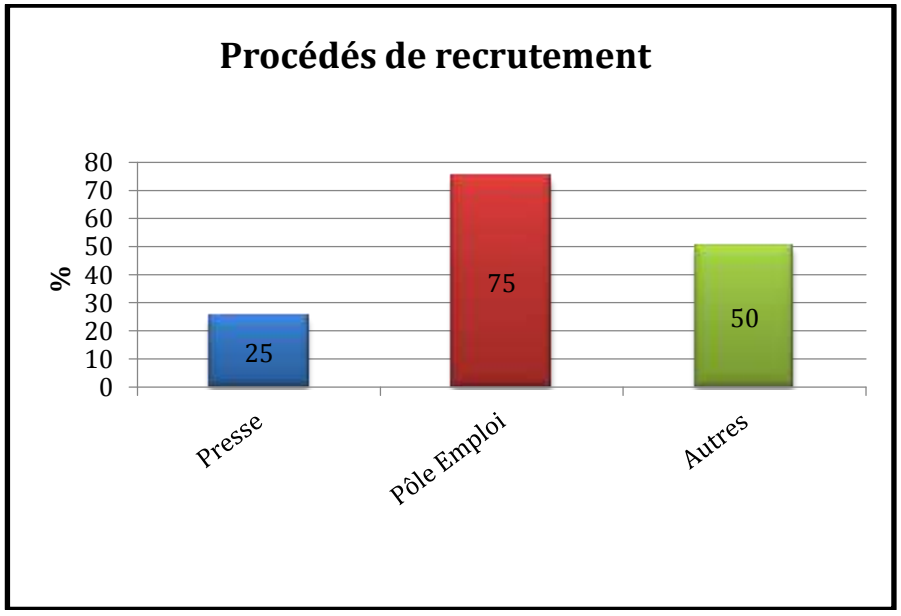
85,7 % des structures sondées sont de petite taille car le nombre de leurs salariés est inférieur à 10. Seulement 14,3 % d'entres-elles ont un effectif compris entre 10 et 20 salariés.

Formation

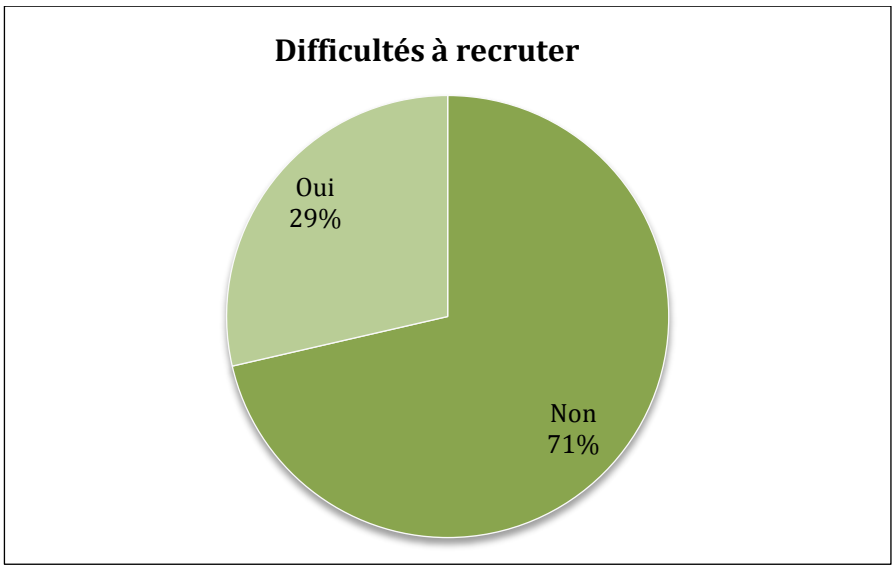
	Non	Oui
Solliciter un organisme de formation	62.5 %	**37.5 %**
Connaissance des dispositifs de formation	**25 %**	**75 %**

62.5% des entreprises ont déjà sollicité un organisme de formation et 75 % d'entre elles connaissent les dispositifs de formation.
50% des structures envisagent d'utiliser un de ces dispositifs : CIF, DIF ou VAE.

Recrutement

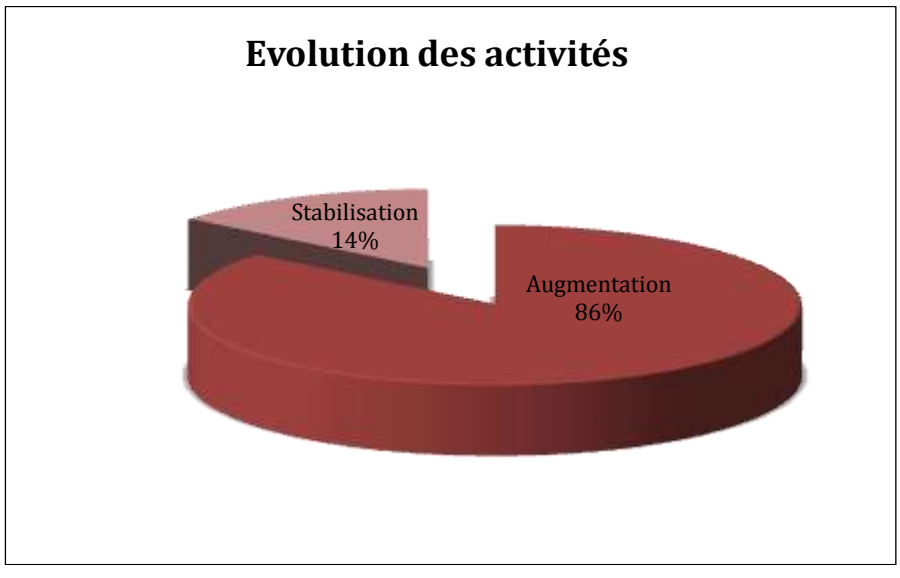


75 % entreprises passent principalement par le Pôle Emploi pour le recrutement de leurs personnels. 50 % procèdent à leur recrutement par le biais de l'ADI, de réunions d'information à l'IRTS et au PLIE.



29% des entreprises ont des difficultés à recruter le personnel. Cela se traduit pour le quart des entreprises par des postes non pourvus. 20% d'entre elles pensent que l'offre de formation existante n'est pas suffisante.

Prévisions



Sur l'ensemble des entreprises sondées lors de cette enquête, 86 % d'entre-elles prévoient une augmentation de leurs activités d'ici 2 ans.

En Résumé

Avec le vieillissement de la population, les services à la personne sont amenés à connaître un essor dans les prochaines années sur le territoire Est.

Actuellement, les entreprises proposant ces services sont implantées principalement sur quatre villes. Elles interviennent principalement pour les prestations de ménages à domicile.

75 % de ces organismes possèdent l'agrément simple. L'agrément qualité n'est détenu que par 1/3 d'entre-eux.

Les entreprises intervenant sur ce champ ont des effectifs inferieurs à 10 salariés. Elles connaissent bien les différents dispositifs de formation.

Leurs activités depuis 3 ans sont relativement stables mais devrait croître dans les 2 prochaines années.

Maison de l'Emploi, de la Formation Professionnelle et de l'Insertion de l'Est

(tout le monde s'y retrouve)

Annexe

Maison de l'Emploi, de la Formation Professionnelle et de l'Insertion de l'Est

(tout le monde s'y retrouve)

Questionnaire sur le Service à la Personne dans l'Est

2012 - MEFPIE

L'ETABLISSEMENT

1. Quel est le nom de votre structure ?

2. Nom et Prénom de la personne interrogée ?

3. Numéro de téléphone

4. Commune d'implantation de l'établissement ?

5. Quel est votre domaine d'activité ?

- ☐ 1. Agent de surveillance à domicile
- ☐ 2. Agent d'entretien des petits travaux et de jardins
- ☐ 3. Assistant administratif à domicile
- ☐ 4. Assistant informatique et internet à domicile
- ☐ 5. Cuisinier à domicile
- ☐ 6. Employé de ménage à domicile
- ☐ 7. Employé familial
- ☐ 8. Enseignant à domicile
- ☐ 9. Livreur à domicile
- ☐ 10. Accompagnateur à la mobilité
- ☐ 11. Aide médico-psychologique
- ☐ 12. Auxiliaire de vie sociale
- ☐ 13. Garde d'enfant à domicile
- ☐ 14. Opérateur de téléassistance
- ☐ 15. Technicien de l'intervention sociale et familiale

Vous pouvez cocher plusieurs cases.

6. Quelle est votre mode d'intervention ?

○ 1. Emploi direct ○ 2. Mode mandataire
○ 3. Mode prestataire

7. De quel agrément disposez-vous ?

○ 1. Agrément simple ○ 2. Agrément de qualité

8. Quelle à été l'évolution de votre activité sur les trois dernières années ?

○ 1. Croissance ○ 2. Stagnation ○ 3. Décroissance

9. Sous-traitez vous des prestations ?

○ 1. Non ○ 2. Oui

10. Si 'Oui', précisez :

11. Quelles est votre effectif salarial ?

○ 1. Inferieur à 10 ○ 2. Entre 10 et 20 ○ 3. Entre 20 et 50
○ 4. Supérieur à 50

LA FORMATION

12. Avez- vous déjà sollicité un organisme pour la formation de votre personnel ?

○ 1. Non ○ 2. Oui

13. Si 'Oui', précisez :

14. Avez-vous connaissance des différents dispositifs de formation ?

○ 1. Non ○ 2. Oui

15. Si 'Oui', avez-vous ou envisagez-vous de les utiliser ?

○ 1. Non ○ 2. Oui

16. Si 'Oui', précisez :

☐ 1. CIF ☐ 2. DIF ☐ 3. VAE ☐ 4. Autre

Vous pouvez cocher plusieurs cases (2 au maximum).

17. Si 'Autre', précisez :

LES RECRUTEMENTS

18. Quels sont les métiers dont vous recrutez le plus souvent ?

Maison de l'Emploi, de la Formation Professionnelle et de l'Insertion de l'Est

(tout le monde s'y retrouve)

19. Comment procédez-vous pour ces recrutements ?

- ☐ 1. Pôle Emploi
- ☐ 2. Mission Locale
- ☐ 3. PLIE
- ☐ 4. Intérim
- ☐ 5. Publication dans la presse
- ☐ 6. Cabinet de recrutement
- ☐ 7. Autres

Vous pouvez cocher plusieurs cases (3 au maximum).

20. Si 'Autres', précisez :

21. Rencontrez-vous des difficultés pour le recrutement ?

○ 1. Non ○ 2. Oui

22. Si 'Oui', précisez :

23. Pour quelle profession ?

24. Quelles en sont les causes principales ?

25. Comment se traduisent ces difficultés ?

- ○ 1. Poste non pourvu
- ○ 2. Des postes occupés par des personnes n'ayant pas la qualification
- ○ 3. Autre

26. Si 'Autre', précisez :

27. Pensez-vous qu'il faille renforcer l'offre de formation afin de favoriser les recrutements ?

○ 1. Non ○ 2. Oui

28. Si 'Oui', dans quel domaine ?

29. Concernant l'accompagnement des personnes agées, quels diplômes préviligiez-vous ?

30. Pour l'accompagnement des personnes porteuses de handicaps, quels diplômes préviligiez-vous ?

VOS PREVISIONS

31. Comment voyez-vous l'évolution de la demande des usagers à vos services ?

○ 1. Augmentation ○ 2. Stabilisation ○ 3. Diminution

32. Prévoyez-vous un développement d'une nouvelle activité ?

○ 1. Non ○ 2. Oui

33. Si 'Oui', dans quelle domaine ?

34. A quelle échéance ?

35. Quels sont les métiers pour lesquels vous prévoyez des variations d'effectifs pour 2012-2013 ?

36. Prévoyez-vous des départs à la retraite pour 2012-2013 ?

○ 1. Non ○ 2. Oui

37. Si 'Oui', pour quelles catégories d'emploi ?